



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES**  
**ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**“NIVEL DE ESTRÉS Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DE LA CLÍNICA LIMATAMBO SEDE SJL,  
LIMA, 2023”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS  
Y DESASTRES**

**AUTOR:**

**Lic. AUJAPIÑA PACHECO, MAGDALENA ELIZABETH**

**<https://orcid.org/0009-0005-8097-7528>**

**ASESOR:**

**Dr. CHERO PACHECO, VÍCTOR HUMBERTO**

**<https://orcid.org/0000-0002-3566>**

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, MAGDALENA ELIZABETH AUJAPIÑA PACHECO, con DNI 28604834, en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el título de especialista en enfermería en emergencia y desastre, de título “NIVEL DE ESTRÉS Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA LIMATAMBO SEDE SJL, 2023”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 24 % y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración de este. Además, quiero recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 30 días del mes de marzo del año 2024.



Lic. Aujapiña Pacheco, Magdalena Elizabeth  
DNI: 28604834



Dr. Chero Pacheco, Victor Humberto  
DNI: 10676704

## Trabajo académico

INFORME DE ORIGINALIDAD

**24%**

INDICE DE SIMILITUD

**24%**

FUENTES DE INTERNET

**1%**

PUBLICACIONES

**12%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>13%</b>
<b>2</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>dspace.sheol.uniovi.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repository.ut.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>issuu.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>revistaagora.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>10</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>11</b>	<b>Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>12</b>	<b>Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	16
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	21
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	23
ANEXOS.....	27

## INDICE DE ANEXOS

<b>Anexo A. Operacionalización de las variables.....</b>	<b>28</b>
<b>Anexo B. Instrumento de recolección de datos.....</b>	<b>31</b>
<b>Anexo C. Consentimiento Informado.....</b>	<b>35</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de estrés y la calidad de atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de la Clínica Limatambo sede SJL, Lima, 2023. **Materiales y métodos:** El enfoque a emplearse en este estudio es descriptivo, y el diseño a abordarse es transversal. La población estará conformada por 35 enfermeras del área de emergencia. La técnica a utilizarse será la encuesta y el instrumento que se empleara es la Escala de Estrés en Enfermería (NSS), que está conformada por 34 ítems y 3 dimensiones (ambiente físico, psicológico y social). La puntuación global oscila entre 0 a 102 puntos, y a mayor puntuación, más estrés en el enfermero, también se utilizará el instrumento CARE Q, contiene 50 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante escala análoga determinar los comportamientos que perciben importantes para sentirse satisfechos frente al cuidado. **Resultados:** Para llevar a cabo el análisis de los datos recopilados, se emplearán técnicas estadísticas descriptivas. **Conclusiones:** Establecerá un precedente valioso y se será un referente para el análisis de las variables mencionadas anteriormente sirviendo como un modelo útil para investigaciones futuras en el ámbito de la salud.

**Palabras claves:** Estrés laboral; Enfermería; Calidad de atención, Emergencia (Fuente: DeCS).

## ABSTRACT

**Objective:** Determine the level of work stress and the quality of care of the Nursing Professional in the Emergency Service of the Limatambo Clinic, SJL headquarters, Lima, 2023. **Materials and methods:** The approach to be used in this study is descriptive, and the design to be addressed is transversal. The population will be made up of 35 nurses from the emergency area. The technique to be used will be the survey and the instrument that will be used is the Nursing Stress Scale (NSS), which is made up of 34 items and 3 dimensions (physical, psychological, and social environment). The overall score ranges from 0 to 102 points, and the higher the score, the more stress in the nurse. The CARE Q instrument will also be used. It contains 50 nursing care behaviors that allow the user, using an analog scale, to determine the behaviors that they perceive are important for feel satisfied with the care. **Results:** To carry out the analysis of the collected data, descriptive statistical techniques will be used. **Conclusions:** It will establish a valuable precedent and will be a reference for the analysis of the variables mentioned above, serving as a useful model for future research in the field of health.

**Keywords:** Work stress; Nursing; Quality of care, Emergency (Source: DeCS).

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce la importancia de la salud mental y los trastornos asociados a esta. Tales trastornos incluyen la depresión, la cual incluso es una de las principales causas de suicidio. Además, en general, los trastornos respecto a la salud mental repercuten desfavorablemente en el rendimiento académico, relaciones familiares y sociales, entre otros aspectos (1).

Así mismo, en la Unión Europea, han desarrollado modelos que permiten evaluar la atención en la salud mental, estas tecnologías brindan resultados en corto tiempo con servicios de ámbito internacional. El uso de estas tecnologías ha permitido describir los resultados con datos íntegros y fehacientes (2).

En Estado Unidos también se ha desarrollado y verificado un alto grado de estrés en donde diversas características se hallan involucradas, no estando relacionadas únicamente al aspecto laboral; por ejemplo, pueden considerarse aspectos culturales, religiosos, entre otros, predisponiendo a un pobre desempeño de los sujetos afectados, por el desorden emocional que el trastorno implica (3).

La salud mental suele hallarse vinculada a muchos tipos de enfermedades, una de ellas es el estrés; en donde, en grado moderado o alto se compromete el personal sanitario, corriendo el riesgo de ejecutar procedimientos deficientes y deteriorándose su calidad de vida, asociándose aquello al ritmo de trabajo por la alta demanda de atención de los pacientes (4).

Es importante mencionar que en Perú debido al impacto que alcanzó a nivel emocional frente a los trabajos de pandemia, el personal sanitario sufrió un estrés postraumático y algunos una depresión severa, quedando como reflejo daño a nivel emocional en los profesionales del sector salud (5).



Así mismo un factor del estrés se da en los profesionales del sector Judicial por que tienen una alta presión debido a las evaluaciones que tiene a su cargo, donde les demanda adquirir nuevos conocimientos para absolver los casos que se les asigna (6).

Es imprescindible subrayar que los principales factores de estrés en el sector salud de nuestra región, van relacionados con la falta de implementos de equipos digitales de última generación, por lo que es importante asegurar un buen manejo y desempeño laboral tanto interno como externo librándonos de aquello que nos dejó la pandemia. Se señala que, la fuente principal está ligada a la sobrecarga de trabajo. La insuficiencia de equipos de ciertos servicios y un almacén surtido de medicamentos son algunas de las fuentes de tensión; así mismo la incertidumbre para afrontar las emergencias en diversos turnos, es fuente de tensión (7).

Es necesario mencionar que los alumnos de enfermería, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú, mostraron incremento de estrés, por varios factores; como el aspecto de las competencias académicas, falta de autoestima y la falta de seguridad y confianza para las prácticas profesionales que brinda los estudios de enfermería, por lo que el agotamiento emocional resalta ocasionando un estrés académico (8).

Se identificó el problema en el lugar de estudio, clínica Limatambo del distrito de San Juan de Lurigancho, donde se evidencia que el personal del área de emergencia enfrenta día a día labores que sobre limitan su tiempo de trabajo, realizando turnos de más de 12 horas, lo que significa que el estrés laboral influye en el deterioro de la salud de las enfermeras cuando realizan su labor. Así mismo desarrollan trabajo bajo presión y bajo vigilancia, incluso con el registro en video.

El personal de enfermería comúnmente en el área de emergencia suele estar abrumado con demasiados pacientes por enfermera, entonces se puede asegurar que las actividades de las enfermeras estén enfocados en la administración de fármacos acorde a las indicaciones del médico, como pruebas, exámenes de laboratorio, además de otras consultas profesionales; también ofrecen mucho tiempo para documentar sus actividades ignorando la esencia de la profesión de enfermería que es el “cuidado del paciente”, que incluye empatía, soporte emocional y un diálogo fluido entre enfermero-paciente.

Aquellos aspectos tomados en cuenta, comprende que hay diversas definiciones del estrés y Burnout, pero si bien es cierto son ideas potencialmente similares, no son cabalmente lo mismo. De la manera que el estrés está relacionado con muchas cosas, de las cuales pueden estar o no en el ámbito de la vida diaria, por otro lado, la definición de Burnout tiene más relación con la vida profesional, por lo cual es considerado una forma de estrés laboral (9).

Es probablemente una de las definiciones más amplias, muy cercana a la vida cotidiana, a lo que la gente piensa que es estrés, una definición del tema, y proviene de varias personas que están involucradas en diferentes campos del conocimiento como la sociología, medicina, antropología y psicología.

Así mismo se puede clasificar las acepciones con distintas palabras como: el estrés de la fuerza, estrés del resultado y estrés de tensión, son relativas al ambiente del trabajo. El estrés está vinculado con el avance profesional, este ámbito es una etapa donde el profesional se coloca dentro de la sociedad en una competencia ardua e intensa con el fin de ganar dinero y oportunidades (10).

El equilibrio emocional es un factor importante de la personalidad, y lo contrario a lo que comúnmente se conoce como neuroticismo o inestabilidad emocional. Cuando las personas se encuentran en situaciones estresantes, son propensas a problemas de depresión y ansiedad, que se asocian con niveles más altos o bajos de satisfacción en todas las áreas de la vida y la inteligencia de administrar sus vidas en general (11).

El estrés tiene causas que influyen mucho en la experiencia que estes viviendo en un momento dado, pueden deberse a muchas causas entre las que podemos mencionar, por ejemplo; vivir con una enfermedad crónica, trabajar bajo presión por muchas horas, sobrevivencia a un accidente, un matrimonio infeliz, entre otras causas. Son numerosas las causas del estrés porque son tan complejos como el propio individuo. En cualquier forma puede ser grave si no se controla.

Los factores en el lugar laboral que pueden ocasionar estrés se designan factores de riesgo. La Organización Internacional del Trabajo definió los factores de riesgo psicosocial en 1984 como “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral” (12).

Los efectos en la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores traen como consecuencia problemas de salud, trastornos mentales y conductuales como el agotamiento, cansancio, depresión y hasta daños físicos como enfermedades cardiovasculares y musculares. Así mismo, esto conlleva a tomar decisiones de malos hábitos como el consumo de alcohol, fumar, no dormir las horas necesarias, lo que resulta un incremento de accidentes en el trabajo (13).

Cuando se tiene señales de estrés, liberamos una cierta cantidad de hormonas que, por naturaleza, prepara el cuerpo para enfrentar las posibilidades de supervivencia, y entre los síntomas más comunes para saber si estamos sufriendo el estrés se consideran: Insomnio u otros problemas de sueño, poco deseo sexual, problemas digestivos, fatiga y dificultad para la concentración en la toma de decisiones, entre otros síntomas.

Así mismo, el estrés provoca ansiedad, siendo una respuesta adaptativa que prepara a la persona para anticipar y enfrentar el riesgo potencial; sin embargo, aún no se sabe exactamente por qué supera la intensidad del estímulo y se vuelve patológico (14).

Es importante tener en cuenta que muchas personas experimentan y enfrentan el estrés a diario y, normalmente, se desconocen las causas más comunes, pero los factores con menor importancia y con un corto plazo a veces pueden ser positivos, ya que nuestro cuerpo y nuestra mente siempre están alertas y muy concentrados de la energía que portamos y que conduce a cambios que pueden orientar a resultados beneficiosos. Por ejemplo, lecciones de música, canciones, bailes, entre otras (15).

Las medidas a tomar en cuenta para el control de estrés, incluye reconocer la fuente de presión, las características individuales y la capacidad de enfrentar presión social. Es por ello que las empresas u organizaciones deben tomar medidas de prevención en el trabajo como: trabajar en equipo, separar lo personal de lo laboral, seguir hábitos saludables y sobre todo identificar y reducir en lo posible el factor que genera el estrés (16).

Para Fernando R, la teoría del estrés son manifestaciones que causan padecimiento y cansancio laboral, que se transmiten al círculo propio y afectan la interacción con la familia y el entorno social; desfavoreciendo al grupo de trabajo y su rendimiento. El estrés crónico perjudica la salud física y mental, lo que provoca enfermedades de suma consideración.

Según las teorías de Imogen King, la enfermería basa su práctica en la relación enfermera-paciente, donde los dos percatan las situaciones del otro y, por medio de la comunicación reconocen problemas, establecen metas, analizan el modo y llegan a un acuerdo para lograr los objetivos trazados (17).

Diversos estudios han sido tomados en cuenta con toda la información de la problemática y las variables de investigación.

A nivel Internacional, Vilariño (18), en el 2015, consideró un estudio en España, cuya finalidad fue determinar el nivel de desgaste emocional e identificar las estrategias de afrontamiento utilizadas en el personal de enfermería en los servicios de urgencias del hospital central de Asturias, mediante un estudio descriptivo transversal, donde la población incluye al personal del Hospital Universitario Central de Asturias el cual se divide en tres áreas: urgencias pediátricas, urgencias ginecológicas y urgencias generales. El instrumento utilizado fue de Maslash Burnout; cuestionario sociodemográfico de elaboración propia; y un cuestionario de afrontamiento al Estrés (CAE).

Grisales et al. (19), en el 2013, desarrollaron un estudio en Colombia, cuya finalidad fue determinar la prevalencia del síndrome de Burnout y su relación con las características sociodemográficas en un Hospital de la ciudad colombiana en el personal de enfermería, mediante un estudio descriptivo donde la población de estudio fue de 31 profesionales de enfermería, y el instrumento para la recolección fue un cuestionario; concluyeron que, el personal de enfermería que tiene un vínculo distinto al de planta mostraron en mayor proporción de compromiso por el Síndrome de Burnout.

Paredes et al. (20), en el 2011, consideraron un estudio en Riobamba - Ecuador, con el objetivo de determinar la influencia del estrés de las enfermeras en el ámbito laboral del servicio de cirugía del Hospital Riobamba, cuyo diseño de investigación consideró el carácter no experimental, concluyendo que, el personal de enfermería se estresó con el incremento de trabajo y esto se sumó a las condiciones desfavorables en el ámbito laboral, lo cual repercutió en la relación laboral con el equipo de salud afectando la atención brindada a los pacientes.

A nivel Nacional, Larico (21), en el año 2016, desarrolló un estudio en Perú, con el objetivo de determinar la diferencia significativa en el nivel del Síndrome de Burnout entre enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana, dónde el estudio realizado fue no experimental y transversal, cuya población incluyó 26 enfermeras que trabajan en la institución; concluyendo que, hay una diferencia notoria en el nivel del Síndrome de Burnout entre las enfermeras del Centro de Salud Santa Anita y docentes de la Institución Educativa César Vallejo, donde se implantó la recomendación de llevar a cabo investigaciones similares para ratificar los resultados alcanzados con el fin de ampliar el conocimiento científico.

Velásquez (22), en el año 2014, desarrolló un estudio en Perú, el cuál su finalidad fue determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del hospital Santa Rosa, tomando en cuenta la investigación aplicada, y empleando como técnica las encuestas a 35 enfermeras asistenciales que trabajan en el departamento de emergencia; concluyendo que, los profesionales del departamento de departamento de emergencia y cuidados críticos en su mayoría se sienten agotados cuando termina su turno, sin embargo, un porcentaje cree relevante la preocupación por crear una atmósfera apropiada para los pacientes, sugiriendo el desarrollo de un estudio cualitativo acerca del Síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería.

Atau et al. (23), en el 2012, desarrollaron un estudio en Perú, cuya finalidad fue determinar el Síndrome de Burnout y la performance del enfermero en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera, mediante una investigación cuantitativa, por ser una población pequeña tomaron a 138 profesionales de enfermería; concluyendo que, en cuanto al desempeño laboral, había una amenaza sanitaria al profesional de Enfermería, comprometiendo el cuidado brindado al paciente, como a su entorno de trabajo.

El estudio se desarrolló debido al interés sobre el estado de la salud mental del profesional, ya que el personal de Enfermería es víctima innegable del estrés laboral y el riesgo de que ocurran sucesos desagradables en el transcurso del horario de trabajo.

A nivel social - práctico, se ha considerado de notable importancia en apoyar psicológicamente a los profesionales de Enfermería, con el fin de aminorar el padecimiento de estrés, por medio de la fomentación de cómo mejorar la forma de vida, ya sea con la comunicación, permisividad en los cambios de horario, y actividades extralaborales, con la finalidad de que la atención brindada a los pacientes sea oportuna, confortable y excelente, con un gran dedicación y sensatez, ética y moral, encaminando la comodidad de los pacientes.

Se toma en cuenta como objetivo del estudio identificar el nivel de estrés laboral y su relación con la calidad de atención de enfermeras del área de emergencia de una institución privada de salud, 2024.

## **I. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 Enfoque y diseño**

El presente estudio considera el enfoque cuantitativo debido a la relevancia y necesidad de análisis estadístico, considerando los datos recolectados a partir de las variables operacionalizadas, siendo organizados dichos datos en la matriz correspondiente.

Además, se toma en cuenta el diseño no experimental y corte transversal, ya que las variables no serán manipuladas y los datos se recolectarán en un tiempo o momento específico, mediante contacto único con cada uno de los encuestados. Finalmente, de acuerdo con el alcance de la investigación se considera el estudio descriptivo puesto que se detallará información respecto a la variable como esta se encuentra en contexto.

### **2.2 Población, muestra y muestreo (criterios de inclusión y exclusión)**

La población de estudio comprende 35 enfermeras del área de emergencia. Respecto a las características de la población, que serán tomadas en cuenta para su selección, se manifiesta la necesidad de enfermeras involucradas con el funcionamiento de la actividad principal de la clínica.

Debido a que se trabajará con la totalidad de la población no se requiere seleccionar una muestra de estudio.

### **2.3 Variable(s) de estudio**

Respecto a las variables de estudio; es decir, el nivel de estrés y la calidad de atención, se manifiestan las siguientes definiciones:



**Definición conceptual:**

El estrés implica diversas manifestaciones que causan padecimiento y cansancio laboral, que se transmiten al círculo propio y afectan la interacción con la familia y el entorno social; desfavoreciendo al grupo de trabajo y su rendimiento (23).

La calidad de atención de enfermería se considera un elemento unificador, ya que permite el desarrollo de la disciplina. Además, requiere que los profesionales trabajen con un método que evalúa sistemáticamente los cuidados y posicione a los profesionales de enfermería como parte importante del equipo de salud (24).

**Definición operacional:**

Será posible la obtención de información a partir de la variable estrés laboral gracias a la identificación de sus dimensiones y especificación de ítems en el instrumento de recolección para evaluación del nivel de estrés, denominado The Nursing Stress Scale (NSS) (25).

Para la obtención de información a partir la variable calidad de atención se usará el CARE Q, el cual presenta 50 preguntas divididas en 50 preguntas divididas en las siguientes subescalas del comportamiento de la enfermera: accesible; explica y facilita; conforta; se anticipa; mantiene relación de confianza; monitorea y hace seguimiento (26).

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos (criterios de validez y confiabilidad)**

La recolección de datos será posible gracias al empleo de la técnica de encuesta, la cual consiste en la obtención de información a partir de los propios participantes. Respecto al instrumento necesario para el registro de datos pertinentes, se tomará en cuenta la escala para evaluación de estrés la cuál consta de 34 ítems que han sido agrupados en tres dimensiones: ambiente físico, que consta de 6 ítems; ambiente psicológico, que consta de 18 ítems y ambiente social en el hospital, que consta de 10 ítems.

Dicho instrumento, a pesar de haberse aplicado en nuestro país, será evaluado por al menos 3 jueces expertos, respecto al criterio de validez; además, según el criterio de confiabilidad se aplicará una prueba en una muestra piloto, tomando en cuenta varios participantes y tras el análisis respectivo, tomando en cuenta la prueba alfa de Cronbach, se evaluará el coeficiente resultante, que sustentará la consistencia interna del instrumento.

El instrumento CARE Q, contiene 50 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante escala análoga de cuatro puntos, determinar los comportamientos que perciben importantes para sentirse satisfechos frente al cuidado, cuenta con varias categorías: “accesible” y “explica y facilita” se miden a través de 6 preguntas cada uno, “conforta” mediante 9 preguntas, “se anticipa” con 5, “mantiene relación de confianza” incluye 16 preguntas y “monitorea y hace seguimiento” con 8 preguntas cada uno. Estas subescalas constituyen las variables que permiten determinar cómo el profesional de enfermería desarrolla acciones para enseñar, ayudar, establecer confianza y realizar seguimiento

## **2.5 Plan de recolección de datos**

### **2.5.1 Autorización y coordinaciones para la recolección de datos**

Se considera obligatoria una carta de presentación emitida por la Universidad María Auxiliadora y debe ser aprobada por las autoridades correspondientes de la institución privada. También debe especificar las características espaciales y de período de tiempo a las que se aplicarán las herramientas de recolección de datos.

### **2.5.2 Aplicación de instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de datos se tomará en cuenta el mes de setiembre del presente año y el tiempo que se tomará para aplicar el instrumento será de 1 semana. Se enviará la encuesta por Whatsapp a todo el personal de enfermería del área de emergencia. Después de la aplicación del instrumento se deberá de verificar el llenado de la encuesta, para la validación y codificación respectiva, ya que el instrumento será de manera anónima.

En cuanto al procedimiento para recolectar los datos sobre la calidad de atención se tomará en cuenta el mes de setiembre del presente año a través del cuestionario: Cuidado de su Salud durante su estadía en la institución privada. Se enviará el cuestionario por WhatsApp a todo paciente que haya sido atendido en el área de emergencia. Después de la aplicación del instrumento se deberá de verificar el llenado de la encuesta, para la validación y codificación respectiva, ya que el instrumento será de manera anónima.

## **2.6 Métodos de análisis estadístico**

Elaborada la matriz de datos, se realizará el análisis estadístico descriptivo, considerando la presentación de frecuencias con los respectivos porcentajes. Además, de acuerdo al propósito del estudio, se tomará en cuenta la prueba Rho de Spearman, con la cual se espera identificar la existencia de relación y orientación de la misma, tomando en cuenta las variables de estudio.

## **2.7 Aspectos éticos**

Según principios de respeto, beneficencia y justicia. De acuerdo al respeto, los participantes serán informados del procedimiento desarrollado y tendrán autonomía en la toma de decisiones para el involucramiento en la investigación.

Según la beneficencia, se enfatizará la relevancia de la participación buscando implementar estrategias para reducir los niveles de estrés y de esta forma beneficiar a todos los involucrados.

Finalmente, los aspectos positivos serán dirigidos a todos los involucrados, sin distinción alguna; puesto que, las acciones correspondientes a la selección de participantes, la identificación de la muestra y la atención con cada uno, se tomarán en cuenta para cumplir con el criterio de justicia (27).

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SET				OCT				NOV							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema	■	■																																		
Búsqueda bibliográfica vía internet de los repositorios		■	■	■	■																															
Elaboración de la introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes.			■	■	■	■	■	■																												
Construcción de la sección introducción: referente a la importancia y justificación de la investigación				■	■	■	■	■	■																											
Determinar y enunciar los objetivos de la investigación dentro de la introducción					■	■	■	■	■	■																										
Definición de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación.						■	■	■	■	■	■	■	■																							
Determinación de la Población, muestra y muestreo.									■	■	■	■	■	■																						
Elección de las técnicas e instrumentos de recolección de datos									■	■	■	■	■	■	■	■																				
Elaboración de la sección material y métodos: aspectos bioéticos.									■	■	■	■	■	■	■	■	■																			
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información											■	■	■	■	■	■	■	■																		
Elaboración de aspectos administrativos de estudio.																	■	■	■	■																
Elaboración de anexos.																					■	■	■	■												
Evaluación anti-plagio - TURNITING																						■	■	■	■	■	■	■								
Aprobación de proyecto.																						■	■	■	■	■	■	■								
Sustentación de proyecto																													■	■	■	■				

### 3.2 Recursos financieros

MATERIALES	2023								
	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	TOTAL
<b>Equipos Tecnológicos</b>									
1 laptop	S/4500								S/4500
USB	S/.30								S/.30
<b>Útiles de escritorio</b>									
Lápiz	S/ 1		S/ 1				S/ 1		S/.3
Lapiceros	S/ 3				S/ 3				S/.6
Hojas bond A4	S/ 20			S/ 20			S/ 20	S/ 10	S/.70
<b>Material Bibliográfico</b>									
Libros	S/.30		S/.30						S/. 60
Fotocopias	S/.5	S/.5	S/.5	S/.5	S/.5	S/.5	S/.5	S/.5	S/.40
Impresiones	S/.5	S/.5	S/.5	S/.5	S/.5	S/.5	S/.5	S/.5	S/.40
Espiralado								S/.30	S/.30
<b>Otros</b>									
Movilidad	S/.80	S/.75	S/.80	S/.80	S/.80	S/.80	S/.80	S/.80	S/.635
Alimentos	S/.30	S/.30	S/.30	S/.30	S/.30	S/.30	S/.30	S/.30	S/.240
Llamadas	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.10	S/.80
<b>Recursos Humanos</b>									
Digitador	S/.70							S/.70	S/.140
<b>Imprevistos</b>	S/100	S/100	S/82.5	S/.100		S/100		S/100	S/.582.5
<b>TOTAL</b>	S/.4884	S/225	S/.243.5	S/.250	S/133	S/230	S/151	S/340	S/6456.5

#### IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de Salud. Salud mental [Internet]. Organización Mundial de la salud 2023 [citado el 2 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/mental-health>
2. Salvador-Carulla L, Bulbena A, Vázquez-Barquero J, Muñoz P, Gómez-Beneyto M. La Salud Mental en España: Centenaria en el País de las Maravillas. Informe SESPAS 2002. [citado el 2 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/242188121>. mayo de 2002
3. Molina-Chailán PM, Muñoz-Coloma M, Schlegel-SanMartín G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Med Segur Trab (Madr) [Internet]. 2019 [citado el 3 de junio de 2023];65(256):177–85. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2019000300177](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177)
4. Collazos F, Qureshi A, Antonín M, Tomás-Sábado J. Estrés aculturativo y salud mental en la población inmigrante. Pap psicol [Internet]. 2008 [citado el 3 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829307>
5. Perales A, Chue H, Padilla A, Barahona L. Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2011 [citado el 10 de junio de 2023];28(4):581–8. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342011000400002](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342011000400002)
6. Quevedo F, Gaspar M. Universidad Complutense de Madrid: Servicio de Publicaciones; 2011.
7. Stora J, El Estrés [Internet]. Publicaciones Cruz O; 1992. Disponible en: <https://books.google.at/books?id=pF9L7HajHxkC>

8. Parillo JRC, Gómez RYP. Estrés académico y autoestima en estudiantes de enfermería, Arequipa-Perú. Rev Cienc Soc - Univ Zulia, Fac Cienc Econ Soc [Internet]. 2019 [citado el 22 de junio de 2023];25(1):384–99. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7113737>
9. Muñoz A. ¿Qué es la estabilidad emocional? [Internet]. AboutEspañol; 2012 [citado el 23 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.aboutespanol.com/que-es-la-estabilidad-emocional-2396374>
10. Stora J. El Estrés. Francia: Publicaciones Cruz O; 1992. 26 p.
11. Ajmera R, RD. Todo lo que debe saber sobre el estrés: Causas, prevención y más [Internet]. línea de salud. 2018 [citado el 29 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.healthline.com/health/stress>
12. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el Trabajo, Un reto colectivo: Italia 2016. 62 p.
13. Frías L. Más de 264 millones padecen ansiedad a nivel mundial [Internet]. Gaceta UNAM. 2019 [citado el 29 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.gaceta.unam.mx/mas-de-264-millones-padecen-ansiedad-a-nivel-mundial/>
14. Weiss B. Eliminar el Estrés. Madrid: B de Bolsillo; 2014. 96 p.
15. Capezzuto B, Garay M, Castrillón S, Chávez G, Diaz A. Estrés Laboral: Síndrome de burnout y mobbing en el equipo de salud. Aspectos psicológicos. Uruguay: Ediciones Universitarias; 2017. 94 p.
16. SALAZAR MAYA ÁNGELA MARÍA, MARTÍNEZ DE ACOSTA CARMEN. Un sobrevuelo por algunas teorías donde la interacción enfermera-paciente es el núcleo del cuidado. av.enferm. [Internet]. 2008 Dic [citado 2023 Ago 05]; 26( 2 ): 107-115. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002008000200012&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002008000200012&lng=en).



17. Vilariño O. Desgaste emocional y estrategias de afrontamiento en el personal de Enfermería de urgencias [Internet]. [Tesis de Postgrado]. Oviedo (España): Universidad de Oviedo; 2015 [citado el 4 de julio de 2023]. 49 p. Disponible en <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/31157/vilari%F1o.pdf?sequence=6>.
18. Grisales Romero H, Muñoz Y, Osorio D, Robles E. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de referencia Ibagué, Colombia, 2014. *Enferm Glob* [Internet]. 2016 [citado el 30 de junio de 2023];15(1):244. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412016000100013](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000100013)
19. Paredes S, Centeno N. Estrés en el personal de enfermería y su influencia en el ámbito laboral en el servicio de cirugía del hospital provincial general docente Riobamba periodo abril - octubre 2011. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo; 2011.
20. Mamani L, Ivone L. Síndrome de Burnout en enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca – 2015. Universidad Peruana Unión; 2016.
21. Velásquez Chuman I. Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre, 2014. [citado el 1 de julio de 2023];66–66. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1113418>
22. Atau C, Katerine A. Síndrome De Burnout y desempeño laboral del enfermo en el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera Diciembre-2012. Universidad Ricardo Palma; 2013.
23. Fernando R. ¿Cómo afrontar el estrés laboral? Costa Rica: Universidad de Costa Rica; 2007. 179 p.

24. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. Rev médica Clín Las Condes [Internet]. 2018 [citado el 24 de octubre de 2023];29(3):278–87. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>
25. Más Pons Rosa, Escribà Agüir Vicenta. La versión castellana de la escala "the nursing stress scale". proceso de adaptación transcultural. Rev. Esp. Salud Publica [Internet]. 1998 Nov [citado 2023 Nov 04] ; 72( 6 ): 529-538. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57271998000600006&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271998000600006&lng=es).
26. Sepúlveda Carrillo GJ. Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care-Q" en versión al español en población colombiana. Rev. Colomb. Enferm. [Internet]. 19 de agosto de 2016 [citado 25 de octubre de 2023];4:8-25. Disponible en: <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/1408>
27. The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. The Belmont Report [Internet]. Department of Health, Education, and Welfare; 2019 [citado el 14 de Octubre]. 10 p. Disponible en: [https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont-report-508c\\_FINAL.pdf](https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont-report-508c_FINAL.pdf)

## **ANEXOS**

## **Anexo A. Operacionalización de las variables**

### Anexo A. Operacionalización de la variable (de las variables)

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Estrés	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa  Escala de medición: Ordinal	El estrés implica diversas manifestaciones que causan padecimiento y cansancio laboral, que se transmiten al círculo propio y afectan la interacción con la familia y el entorno social; desfavoreciendo al grupo de trabajo y su rendimiento (23).	El estrés laboral gracias a la identificación de sus dimensiones y especificación de ítems en el instrumento de recolección para evaluación del nivel de estrés, denominado The Nursing Stress Scale (NSS) (25).	Ambiente físico  Ambiente psicológico  Ambiente social	Carga laboral  Falta de apoyo personal  Muerte y sufrimiento de los pacientes  Incertidumbre relativa a los tratamientos  Preparación inadecuada para afrontar las necesidades emocionales de los pacientes y familias  Conflicto con los jefes y supervisores  Conflicto con los compañeros	6  18  10	Bajo  Regular  Alto	0 – 34  35 – 38  69 – 102

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de atención	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa  Escala de medición: Ordinal	La calidad de atención de enfermería se considera un elemento unificador, ya que permite el desarrollo de la disciplina. Además, requiere que los profesionales trabajen con un método que evalúa sistemáticamente los cuidados y posicione a los profesionales de enfermería como parte importante del equipo de salud (24).	En la calidad de atención se usará el CARE Q, el cual presenta 50 preguntas divididas en 50 preguntas divididas en las siguientes subescalas del comportamiento de la enfermera: accesible; explica y facilita; conforta; se anticipa; mantiene relación de confianza; monitorea y hace seguimiento (26).	Accesibilidad	Acercarse al paciente para ayudarlo de forma oportuna.	6	Bajo	0 – 92
				Explícita y facilita	Brindar información con respecto a su enfermedad, tratamientos y recuperación de su salud, en forma clara	6	Normal	93 – 138
				Conforta	Comodidad que ofrece el personal de enfermería con la finalidad de lograr el bienestar de los usuarios	9	Alto	139 – 184
				Se anticipa	Cuidados y comportamientos que se planean previamente, conociendo con anterioridad las necesidades del paciente, obteniendo mejores resultados	5		
				Mantiene relación de confianza	Crear un ambiente seguro de confianza entre el personal de enfermería y los usuarios brindando cuidados asertivos	16		
				Monitorea y hace seguimiento	Cuidados que implican un conocimiento científico y manejo adecuado hacia cada paciente	8		

## **Anexo B. Instrumento de recolección de datos**

## Instrumento

### “Escala de nivel de estrés”

El cuestionario en cuestión servirá para recopilar información respecto al nivel de estrés del personal. Se le invita a realizar este breve cuestionario que está dirigido al personal de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia.

<b>ESCALA</b>			
NUNCA	OCASIONALMENTE	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTEMENTE
1	2	3	4

N°	ÍTEMS	RESPUESTA			
		1	2	3	4
1	Presenta interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas.				
2	No tiene ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio.				
3	No tiene tiempo suficiente para realizar todas las tareas asistenciales y/o administrativas.				
4	La falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio.				
5	La realización de cuidados de enfermería que resultan dolorosos a los pacientes.				
6	La muerte de un paciente me causa estrés.				
7	Ver a un paciente sufrir me causa estrés.				
8	Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora.				
9	Que el médico no esté presente en una urgencia médica.				
10	Miedo a cometer un error en los cuidados técnicos y de enfermería de un paciente.				
11	No saber bien el manejo y funcionamiento de un equipo.				
12	Tener problemas con uno o varios médicos.				
13	Tener problemas con la supervisora.				
14	Pasar temporalmente a otros servicios por falta de personal.				



15	Personal y turno imprevisible (tardanzas, faltas, reprogramaciones, etc.).				
16	Dificultad para trabajar con uno o varios compañeros.				

## Instrumento 2

### “Cuestionario de calidad de atención”

El cuestionario en cuestión servirá para recopilar información respecto a la calidad de atención. Se le invita a realizar este breve cuestionario que está dirigido al paciente atendido.

ESCALA		
S	A	N
Siempre	A veces	Nunca

N°	ÍTEMS	RESPUESTA		
		S	A	N
	<b>Calidad - Técnica</b>			
1	¿Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente?			
2	¿Realiza procedimientos de enfermería con previa y clara información?			
3	¿Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención?			
4	¿Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud?			
5	¿Cumple permanentemente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (Actividades de higiene, control de funciónes virales, etc.)			
6	¿Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento?			
7	¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que pueda causarle lesión?			
8	¿Realiza un procedimiento cuidadosamente mostrándose segura mientras lo atiende? (Ejemplo sondaje, curación, etc.)			
	<b>Calidad Humana</b>			
9	¿Comprende el estado en que encuentra y muestra interés real por Ud.?			
10	¿Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores?			

11	¿Se muestra amable con Ud.?			
12	¿Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.?			
13	¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud., para cualquier actividad)			
14	¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto) ¿accesible de fácil comprensión o trato con Ud.?			
15	¿Se muestra comunicativa, lo saluda y responde e intercambia emociones con Ud.?			
16	¿Realiza escucha activa y responde sus inquietudes cuando lo requiere?			
	<b>Calidad entorno</b>			
17	¿Propicia condiciones para que se sienta cómodo (le ofrece cama y ropa cómoda y limpia)			
18	¿Mantiene su ambiente limpio?			
19	¿Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud., se sienta expuesto frente a los demás?			
20	¿Durante su estadía en el Hospital se sintió cómodo con el ambiente del servicio? (cama, mesa de noche, ventana y baño)			

## **Anexo C. Consentimiento informado**

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA**

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** Nivel de estrés laboral y su relación con la calidad de atención de enfermeras del área de emergencia de una institución privada de salud, 2024

**Nombre de la investigadora principal:**

Magdalena Elizabeth Aujapiña Pacheco

**Propósito del estudio:** Determinar el nivel de estrés laboral y su relación con la calidad de atención de enfermeras del área de emergencia de una institución privada de salud, 2024

**Beneficios por participar:** Tener la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo la investigadora podrá conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean públicos.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a MAGDALENA ELIZABETH AUJAPIÑA PACHECO autora del proyecto (teléfono móvil 971144463) o al correo electrónico: eliza.aujapina@gmail.com

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al ..... Presidente del Comité de Ética de la ..... ubicada en la ....., correo electrónico: .....

**Participación voluntaria:**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	Firma o huella digital
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	

Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
MAGDALENA ELIZABETH AUJAPIÑA PACHECO	
Nº de DNI 28604834	
Nº teléfono	
971144463	

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado**

Lima, ..... del 2023

**\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

---

Firma del Participante